

CHAPITRE 1 – CONTEXTE, AMBITIONS ET OBJECTIFS DU PROJET

1.1 Présentation de la Communauté d'agglomération Val Parisis

La Communauté d'agglomération Val Parisis est un établissement public de coopération intercommunale regroupant quinze communes du Val-d'Oise et près de 300 000 habitants. Elle exerce de nombreuses compétences au service des habitants, des entreprises et des partenaires institutionnels, notamment dans les domaines du développement économique, des mobilités, de l'assainissement, de la lecture publique, des équipements aquatiques, de l'environnement, de l'aménagement du territoire, de la politique de la ville, de la prévention santé et de l'emploi.

Le portail numérique constitue aujourd'hui le principal point d'entrée des usagers vers les services proposés par la collectivité. Il participe à la qualité de la relation avec les administrés, à la valorisation des politiques publiques, à la diffusion de l'information et à la réalisation des démarches en ligne.

Dans un contexte marqué par l'évolution permanente des usages numériques, l'accroissement des attentes des usagers et le développement des services en ligne, la Communauté d'agglomération souhaite engager une refonte complète de son portail afin de proposer une plateforme moderne, performante, accessible et durable.

1.2 Contexte du projet

Le portail actuel a été conçu sur une architecture aujourd'hui vieillissante qui a évolué au fil des années par l'ajout successif de contenus, de fonctionnalités et de développements spécifiques.

Si cet outil répond encore à une partie des besoins de la collectivité, plusieurs constats conduisent aujourd'hui à engager une refonte complète :

- Une architecture de l'information devenue complexe ;
- Une expérience utilisateur perfectible sur certains parcours ;
- Une multiplication des contenus rendant leur administration plus difficile ;
- Des attentes croissantes des habitants en matière de services numériques ;
- L'apparition de nouveaux usages liés aux smartphones et aux moteurs de recherche conversationnels ;
- Les nouvelles exigences réglementaires en matière d'accessibilité, de protection des données, de cybersécurité et de sobriété numérique.

La collectivité souhaite ainsi profiter de cette refonte pour faire évoluer son portail d'un site institutionnel vers une véritable plateforme numérique de services.

1.3 Vision stratégique

Le futur portail devra constituer la porte d'entrée unique des services numériques proposés par la Communauté d'agglomération.

Il ne devra plus être conçu comme un simple site d'information mais comme un outil permettant aux habitants d'accéder rapidement aux services correspondant à leurs besoins.

Cette évolution implique une organisation du portail autour des usages des visiteurs et non de l'organisation administrative de la collectivité.

Les contenus devront être structurés afin de faciliter l'accès à l'information, limiter le nombre d'interactions nécessaires à la réalisation d'une démarche et améliorer la qualité globale de l'expérience utilisateur.

Le portail devra également favoriser la valorisation des politiques publiques communautaires tout en restant simple d'utilisation pour les administrateurs.

1.4 Objectifs du marché

Le présent marché poursuit les objectifs suivants :

Améliorer l'expérience utilisateur

Le futur portail devra proposer une navigation intuitive, fluide et cohérente sur l'ensemble des terminaux.

Les parcours utilisateurs devront être simplifiés afin de permettre un accès rapide aux principales informations et démarches.

Le portail devra être conçu selon une approche **Mobile First**.

Développer les services numériques

Le portail devra devenir le point d'accès privilégié aux services proposés par la collectivité :

- Démarches en ligne ;
- Équipements communautaires ;
- Agenda ;
- Actualités ;
- Cartographie ;
- Téléservices ;
- Formulaires ;
- Publications.

Faciliter l'administration du portail

La Direction de la communication devra disposer d'un environnement d'administration moderne permettant :

- La création de nouveaux contenus ;
- La publication rapide d'informations ;
- La gestion des médias ;
- La planification éditoriale ;
- La réutilisation des contenus.

Les évolutions courantes devront pouvoir être réalisées sans développement spécifique.

Garantir un haut niveau de qualité

Le futur portail devra répondre aux meilleurs standards actuels en matière :

- D'accessibilité numérique ;
- De sécurité ;

- De performances ;
- D'interopérabilité ;
- De référencement naturel ;
- De sobriété numérique.

1.5 Principes directeurs

Le titulaire devra concevoir une solution reposant sur les principes suivants :

- Priorité donnée aux parcours usagers ;
- Simplicité d'utilisation ;
- Évolutivité de la plateforme ;
- Ouverture grâce aux API ;
- Compatibilité avec les outils numériques de la collectivité ;
- Performance technique ;
- Administration simplifiée ;
- Accessibilité native ;
- Éco-conception ;
- Sécurité dès la conception (*Security by Design*).

1.6 Résultats attendus

À l'issue du marché, la Communauté d'agglomération devra disposer d'un portail numérique :

- Moderne et évolutif ;
- Administrable en autonomie ;
- Performant sur ordinateur, tablette et smartphone ;
- Conforme aux référentiels réglementaires en vigueur ;
- Compatible avec l'intégration d'un assistant conversationnel de type Wikit ;
- Capable d'évoluer sans remise en cause de son architecture.

Le portail devra constituer un socle numérique pérenne permettant à la Communauté d'agglomération de développer progressivement de nouveaux services en ligne au cours des prochaines années.

CHAPITRE 2 – OBJET DU MARCHÉ ET PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS

2.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la conception, la réalisation, la mise en œuvre, l'hébergement, la maintenance et l'évolution du portail numérique de la Communauté d'agglomération Val Parisis.

Le titulaire accompagnera la collectivité dans l'ensemble des phases du projet, depuis la définition de la solution jusqu'à sa mise en production, en garantissant une continuité de service et une parfaite maîtrise des délais.

Le marché comprend également les prestations d'assistance, de formation, de maintenance corrective, préventive et évolutive ainsi que les prestations de réversibilité.

L'objectif est de disposer d'une plateforme numérique évolutive, performante et administrable en autonomie par les équipes de la Communauté d'agglomération.

2.2 Périmètre des prestations

Le titulaire prendra en charge l'ensemble des prestations nécessaires à la réussite du projet.

À ce titre, le marché comprend notamment :

Phase de cadrage

- Prise de connaissance de l'existant ;
- Animation des ateliers de conception ;
- Analyse des besoins fonctionnels ;
- Formalisation des parcours usagers prioritaires ;
- Définition de l'arborescence ;
- Définition des parcours éditoriaux ;
- Définition de l'architecture fonctionnelle.

Phase de conception

Le titulaire réalisera :

- L'expérience utilisateur (UX) ;
- Les maquettes graphiques (UI) ;
- Le design system ;
- Les prototypes interactifs ;
- Les spécifications fonctionnelles détaillées.

Chaque livrable devra être validé par la Communauté d'agglomération avant le démarrage de l'étape suivante.

Phase de réalisation

Le titulaire assurera notamment :

- L'installation et le paramétrage du CMS ;
- Les développements spécifiques ;
- L'intégration graphique ;
- La configuration des workflows éditoriaux ;
- La création des modèles de contenus ;
- Les interfaces avec les applications tierces ;
- La configuration des outils statistiques ;
- La mise en œuvre des règles de sécurité.

Migration des contenus

Le titulaire prendra en charge :

- L'analyse des contenus existants ;
- La définition de la stratégie de reprise ;
- La migration automatisée lorsque cela est possible ;

- La reprise manuelle des contenus prioritaires ;
- La conservation des URL stratégiques ;
- La gestion des redirections.

La qualité du référencement naturel devra être préservée.

Mise en production

Le titulaire assurera :

- Les recettes techniques ;
- Les recettes fonctionnelles ;
- Les corrections ;
- Le déploiement ;
- Les contrôles de performance ;
- La sécurisation de la mise en production.

La bascule devra être réalisée avec une interruption de service réduite au strict minimum.

2.3 Prestations incluses

Le prix forfaitaire comprendra notamment :

- Gestion de projet ;
- Ateliers de conception ;
- UX et UI ;
- Design graphique ;
- Développement ;
- Intégration ;
- Reprise des contenus ;
- Optimisation SEO technique ;
- Paramétrage des outils statistiques ;
- Tests ;
- Recette ;
- Formation ;
- Assistance au démarrage ;
- Maintenance pendant la durée du marché.

Aucune prestation indispensable au bon fonctionnement du portail ne devra faire l'objet d'un coût supplémentaire non identifié dans l'offre.

2.4 Prestations complémentaires

Le titulaire proposera un catalogue de prestations complémentaires permettant à la collectivité de faire évoluer la plateforme pendant toute la durée du marché.

À titre indicatif, ces prestations pourront notamment concerner :

- Nouveaux développements ;
- Nouveaux connecteurs ;

- Nouveaux espaces thématiques ;
- Nouveaux composants graphiques ;
- Évolution des interfaces ;
- Accompagnement UX ;
- Prestations de conseil ;
- Assistance ponctuelle.

Ces prestations seront réalisées uniquement sur demande expresse de la Communauté d'agglomération.

2.5 Prestations exclues

Sauf mention contraire dans son offre, le titulaire n'aura pas à assurer :

- La production des contenus éditoriaux ;
- La réalisation des photographies ;
- La production audiovisuelle ;
- La traduction des contenus ;
- La fourniture des licences de logiciels métiers tiers ;
- La maintenance des applications externes.

Le titulaire devra néanmoins garantir la compatibilité du portail avec ces différents outils.

2.6 Gouvernance du projet

Le titulaire désignera un chef de projet unique disposant de toutes les compétences nécessaires pour piloter les prestations.

La Communauté d'agglomération désignera un chef de projet représentant la Direction de la communication, interlocuteur privilégié du titulaire.

Selon les sujets abordés, pourront être associés :

- La Direction des systèmes d'information ;
- Les directions métiers ;
- La Direction générale ;
- Les élus référents.

Le titulaire veillera à assurer une communication fluide, transparente et régulière pendant toute la durée du projet.

2.7 Organisation du projet

Le titulaire proposera une méthodologie de conduite de projet permettant une validation progressive des livrables.

À minima, les instances suivantes seront mises en place :

Instance	Fréquence	Participants
Comité projet	Hebdomadaire	Chef de projet, Direction de la communication, DSI, titulaire
Comité de pilotage	Mensuelle	Direction générale, Direction de la communication, DSI, titulaire
Comité stratégique	Selon les jalons	Président, Direction générale, Direction de la communication, DSI, titulaire

Chaque réunion donnera lieu à :

- Un ordre du jour ;
- Un support de présentation ;
- Un compte rendu ;
- Un suivi des décisions ;
- Un tableau des actions.

2.8 Livrables attendus

Le titulaire produira notamment :

- Dossier de conception fonctionnelle ;
- Dossier d'architecture technique ;
- Maquettes graphiques ;
- Design system ;
- Spécifications détaillées ;
- Documentation technique ;
- Documentation administrateur ;
- Guides utilisateurs ;
- Plan de migration ;
- Plan de recette ;
- Dossier d'exploitation ;
- Dossier de sécurité ;
- Plan de réversibilité.

L'ensemble des livrables sera remis sous un format modifiable (Microsoft Office ou format ouvert) ainsi qu'au format PDF.

2.9 Calendrier prévisionnel

Le titulaire proposera un planning détaillé permettant une mise en production du portail dans un délai maximal de **six mois** à compter de la notification du marché.

Le planning distinguera notamment :

- La phase de cadrage ;
- La conception ;
- La réalisation ;
- Les développements ;
- Les recettes ;
- La formation ;
- La mise en production ;
- La période de garantie.

Tout retard devra être immédiatement signalé à la Communauté d'agglomération et accompagné d'un plan d'actions permettant de limiter son impact sur le calendrier global.

CHAPITRE 3 – EXPÉRIENCE UTILISATEUR, CONCEPTION FONCTIONNELLE ET ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

3.1 Principes généraux

Le futur portail devra être conçu selon une approche **centrée sur l'utilisateur** (*User Centric Design*), en privilégiant la simplicité d'utilisation, la rapidité d'accès aux services et la qualité globale de l'expérience utilisateur.

L'organisation du portail ne devra pas refléter l'organisation administrative de la collectivité mais répondre aux besoins concrets des différents profils d'utilisateurs.

La conception devra s'appuyer sur les principes suivants :

- Simplicité ;
- Lisibilité ;
- Cohérence graphique ;
- Accessibilité universelle ;
- Rapidité d'accès à l'information ;
- Limitation du nombre de clics ;
- Adaptation à tous les terminaux.

Le portail devra permettre à chaque usager d'accéder rapidement à une information ou à une démarche sans connaître l'organisation interne de la collectivité.

3.2 Les publics cibles

Le portail devra répondre aux besoins de plusieurs catégories d'utilisateurs.

Le titulaire prendra en compte notamment :

- Habitants ;
- Familles ;
- Jeunes ;
- Seniors ;
- Entreprises ;
- Associations ;

- Touristes et visiteurs ;
- Partenaires institutionnels ;
- Journalistes ;
- Candidats à l'emploi ;

L'expérience proposée devra être adaptée à ces différents profils sans multiplier les niveaux de navigation.

3.3 Parcours usagers

Le portail devra être organisé autour des principaux parcours de vie.

À titre indicatif, les parcours prioritaires sont les suivants :

Habiter

- Découvrir les services ;
- Connaître les horaires des équipements ;
- Signaler un problème ;
- Consulter les travaux.

Se déplacer

- Transports ;
- Parkings ;
- Travaux ;
- Mobilités douces.

Apprendre

- Médiathèques ;
- Animations.

Faire du sport

- Piscines ;
- AquaVal ;
- Activités.

Entreprendre

- Création d'entreprise ;
- Immobilier économique ;
- Aides.

Découvrir

- Patrimoine ;
- Tourisme ;
- Événements ;
- Espaces naturels.

Ces parcours pourront évoluer pendant la durée du marché.

3.4 Architecture de l'information

Le titulaire accompagnera la collectivité dans la définition de l'architecture fonctionnelle du portail.

Cette architecture devra notamment permettre :

- Une navigation intuitive ;
- Une profondeur limitée des contenus ;
- Une cohérence des intitulés ;
- Une recherche performante.

Le nombre de niveaux de navigation devra être limité.

Le titulaire privilégiera une architecture simple, compréhensible et évolutive.

3.5 Arborescence

L'arborescence définitive sera élaborée durant les ateliers de conception.

À titre indicatif, elle pourra comprendre les rubriques suivantes :

- Vivre à Val Parisis
- Travailler à Val Parisis
- Mes démarches
- Actualités
- Agenda
- Se déplacer
- Entreprendre
- Sortir et découvrir
- Grands projets
- L'Agglomération

Le titulaire pourra proposer une organisation différente s'il estime qu'elle améliore significativement l'expérience utilisateur.

3.6 Page d'accueil

La page d'accueil constituera le principal point d'entrée du portail.

Elle devra permettre un accès immédiat aux services les plus recherchés.

Elle comprendra notamment :

- Moteur de recherche avec assistant conversationnel intégré ;
- Accès rapides ;
- Actualités ;
- Agenda ;
- Alertes ;
- Mes démarches en un clic ;
- Mon agglomération ;
- Mes services ;

- On recrute ;
- Contactez-nous.

Le recours à un carrousel automatique est proscrit sauf justification particulière.

3.7 Design System

Le titulaire réalisera un **Design System** complet permettant d'assurer la cohérence graphique de l'ensemble du portail.

Celui-ci comprendra notamment :

- Palette de couleurs ;
- Typographies ;
- Composants graphiques ;
- Pictogrammes ;
- Boutons ;
- Formulaires ;
- Cartes ;
- Tableaux ;
- Blocs éditoriaux ;
- Bannières ;
- Systèmes de navigation.

L'ensemble des composants devra être réutilisable sans développement spécifique.

Les éléments constitutifs du Design System deviendront la propriété de la Communauté d'agglomération.

3.8 Responsive Design

Le portail devra être conçu selon une approche **Mobile First**.

L'ensemble des fonctionnalités devra être pleinement utilisable sur :

- Smartphone ;
- Tablette ;
- Ordinateur portable ;
- Écran de bureau.

Aucune fonctionnalité ne devra être réservée à un terminal particulier.

3.9 Accessibilité

Le titulaire devra intégrer les exigences d'accessibilité dès la phase de conception.

Le portail devra respecter le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) en vigueur.

L'accessibilité devra être considérée comme un principe de conception et non comme une phase de correction.

Une attention particulière sera portée notamment :

- Aux contrastes ;
- Aux tailles de caractères ;
- À la navigation clavier ;
- Aux lecteurs d'écran ;
- Aux médias ;
- Aux formulaires.

3.10 Sobriété numérique

Le portail devra respecter les principes du Référentiel Général d'Écoconception des Services Numériques (RGESN).

Le titulaire veillera notamment à :

- Limiter le poids des pages ;
- Optimiser les médias ;
- Limiter les scripts ;
- Réduire les requêtes inutiles ;
- Privilégier des composants réutilisables.

La sobriété numérique ne devra jamais dégrader la qualité de l'expérience utilisateur.

3.11 Moteur de recherche

Le moteur de recherche constitue l'un des éléments essentiels du portail.

Il devra proposer :

- Une recherche en langage naturel ;
- L'autocomplétion ;
- La correction orthographique ;
- Des filtres multicritères ;
- Des suggestions ;
- La recherche dans les documents ;
- La recherche dans les actualités ;
- La recherche dans les équipements ;
- La recherche dans les démarches.

Les résultats devront être classés selon leur pertinence.

3.12 Assistant conversationnel

Le portail devra intégrer un assistant conversationnel reposant sur une intelligence artificielle générative, afin de faciliter l'accès des usagers à l'information, aux démarches et aux services proposés par la Communauté d'agglomération.

L'assistant devra s'inscrire dans une expérience utilisateur fluide, accessible et cohérente avec l'interface du portail. Il constituera un moyen complémentaire d'accès aux contenus et aux services, sans se substituer aux fonctionnalités de navigation et de recherche traditionnelles.

La solution d'assistant conversationnel sera choisie et fournie par la Communauté d'agglomération. Les modalités techniques et fonctionnelles de son intégration sont précisées à l'article 4.8.

3.13 Expérience éditoriale

Le portail devra permettre à la Direction de la communication de publier rapidement des contenus homogènes.

Les contributeurs disposeront notamment :

- De modèles de pages ;
- De composants réutilisables ;
- D'une médiathèque centralisée ;
- D'aperçus avant publication ;
- D'une planification éditoriale ;
- D'un système de validation.

3.14 Critères de réussite

La conception sera considérée comme satisfaisante lorsque les principaux parcours usagers permettront :

- D'accéder aux services prioritaires en moins de trois interactions ;
- De retrouver une information en moins de trente secondes dans des conditions normales d'utilisation ;
- D'assurer une navigation cohérente sur l'ensemble des supports ;
- De garantir une parfaite continuité entre les contenus, les démarches et les équipements.

Les choix ergonomiques retenus devront être justifiés par le titulaire lors des ateliers de conception et validés par la Communauté d'agglomération.

CHAPITRE 4 – FONCTIONNALITÉS ATTENDUES DU PORTAIL

4.1 Principes généraux

Le portail devra proposer un ensemble cohérent de fonctionnalités permettant aux différents publics d'accéder rapidement aux informations, équipements, démarches et services proposés par la Communauté d'agglomération.

Toutes les fonctionnalités devront être administrables par les équipes de la collectivité sans développement spécifique.

Le titulaire privilégiera les fonctionnalités natives du CMS ou de modules Open Source pérennes afin de limiter les développements spécifiques.

L'ensemble des développements réalisés dans le cadre du présent marché deviendra la propriété de la Communauté d'agglomération.

4.2 Gestion des contenus

Le CMS devra permettre la création et l'administration de contenus structurés.

À minima, les types de contenus suivants devront être disponibles :

- Pages institutionnelles ;
- Actualités ;
- Événements et événements récurrents ;
- Démarches ;
- Équipements ;
- Projets ;
- Offres d'emploi ;
- Publications ;
- Formulaires ;
- FAQ ;
- Alertes ;
- Cartes interactives ;
- Pages thématiques.

Le titulaire pourra proposer des types complémentaires.

Chaque contenu devra disposer :

- D'une URL optimisée ;
- De métadonnées SEO ;
- D'une image de partage ;
- D'une date de publication ;
- D'une date d'archivage facultative ;
- D'un auteur ;
- D'une catégorisation ;
- D'étiquettes (tags).

4.3 Actualités

Le portail devra permettre la publication d'actualités riches.

Les fonctionnalités attendues sont notamment :

- Programmation des publications ;
- Mise en avant ;
- Archivage automatique ;
- Contenus liés ;
- Partage sur les réseaux sociaux ;
- Optimisation SEO ;
- Affichage responsive.

Le système devra permettre de créer rapidement des pages d'actualité homogènes.

4.4 Agenda

Le portail intégrera un agenda unique permettant de présenter les événements organisés ou soutenus par la collectivité.

Chaque événement pourra comporter :

- Description ;
- Visuel ;
- Lieu ;
- Géolocalisation ;
- Dates ;
- Horaires ;
- Organisateur ;
- Public concerné ;
- Tarifs ;
- Lien d'inscription ou formulaire d'inscription intégré ;
- Téléchargement d'un fichier calendrier (.ics).

Les événements récurrents devront pouvoir être créés sans duplication des contenus.

4.5 Équipements communautaires

Le portail devra permettre la gestion centralisée des équipements communautaires.

À titre indicatif :

- Piscines ;
- Médiathèques ;
- Parcs d'activités ;
- Bâtiments économiques ;
- Bâtiments administratifs.

Chaque fiche équipement devra comprendre :

- Présentation ;
- Coordonnées ;
- Horaires d'ouverture ;
- Périodes de fermeture ;
- Géolocalisation ;
- Calcul d'itinéraire ;
- Accessibilité ;
- Services proposés ;
- Actualités associées ;
- Agenda associé ;
- Téléchargement éventuel.

Le titulaire proposera un modèle unique facilement administrable.

4.6 Formulaires et démarches en ligne

Le portail devra intégrer un module de création et d'administration de formulaires permettant à la Communauté d'agglomération de concevoir, publier et faire évoluer ses démarches en ligne sans développement spécifique.

La solution devra permettre la création de formulaires simples ou complexes au moyen d'une interface graphique intuitive, accessible aux administrateurs fonctionnels.

Les formulaires devront notamment permettre :

- La création illimitée de formulaires ;
- La gestion de modèles réutilisables ;
- Les champs conditionnels ;
- Les formulaires multi-étapes ;
- Les contrôles de saisie en temps réel ;
- La gestion des champs obligatoires ;
- Le téléchargement de pièces jointes ;
- La limitation de la taille et du type des fichiers ;
- La prévisualisation avant envoi ;
- La confirmation de dépôt ;
- L'accusé de réception automatique par courriel ;
- La notification des services destinataires ;
- L'enregistrement automatique des brouillons lorsque cela est pertinent ;
- La possibilité de dupliquer un formulaire existant.

La solution devra permettre d'associer facilement un formulaire à une page, une démarche, un équipement ou un événement.

4.6.1 Administration des formulaires

Les administrateurs devront pouvoir :

- Créer, modifier ou supprimer un formulaire ;
- Ajouter ou retirer des champs sans intervention du titulaire ;
- Modifier les textes d'accompagnement ;
- Gérer les messages de confirmation ;
- Paramétrer les notifications ;
- Définir plusieurs destinataires ;
- Gérer les périodes d'ouverture ou de fermeture d'un formulaire ;
- Limiter le nombre d'inscriptions lorsque cela est nécessaire ;
- Exporter les données recueillies.

Le titulaire proposera une interface d'administration simple permettant une prise en main rapide par les équipes de la Direction de la communication et les services métiers.

4.6.2 Gestion des données

Les réponses devront pouvoir être :

- Consultées dans le back-office ;
- Exportées aux formats CSV, XLSX et PDF ;
- Transmises automatiquement par courriel ;
- Archivées conformément aux règles définies par la collectivité.

La durée de conservation des données devra être paramétrable.

Le traitement des données devra être conforme au RGPD.

4.6.3 Cas d'usage

À titre indicatif, les formulaires pourront être utilisés notamment pour :

- Les inscriptions à des événements ;
- Les listes d'attente ;
- Les demandes de contact ;
- Les demandes d'information ;
- Les réservations ;
- Les signalements ;
- Les enquêtes ;
- Les consultations citoyennes.

Le titulaire veillera à ce que la solution permette la création de nouveaux formulaires sans limitation.

4.6.4 Gestion et suivi des demandes usagers

Les demandes transmises au moyen des formulaires devront pouvoir être identifiées et suivies par les agents habilités, avec un identifiant unique, une date de réception, un service destinataire et un statut paramétrable (reçue, transmise, en cours, en attente, traitée, clôturée).

La solution devra permettre la consultation, la recherche, le filtrage, l'affectation ou la réaffectation des demandes, la consultation de leur historique et l'export des données. Des notifications et relances internes paramétrables devront pouvoir être configurées.

Le candidat précisera les modalités de réponse à l'utilisateur depuis le back-office ainsi que les éventuelles limites. Les droits d'accès, durées de conservation et traitements devront respecter le RGPD.

4.7 Recherche

Le moteur de recherche constituera l'un des principaux moyens d'accès aux contenus.

Il devra permettre :

- Une recherche plein texte ;
- Une recherche conversationnelle ;
- Une recherche dans les PDF ;

- La correction orthographique ;
- L'autocomplétion ;
- Les synonymes ;
- Les filtres multicritères ;
- Le classement par pertinence.

Les résultats devront pouvoir afficher :

- Contenus ;
- Équipements ;
- Démarches ;
- Événements ;
- Publications ;
- FAQ.

Le moteur de recherche sera compatible avec un assistant conversationnel basé sur l'intelligence artificielle de type Wikit ou équivalent.

4.8 Intégration de l'assistant conversationnel

Le titulaire devra assurer l'intégration technique et fonctionnelle d'un assistant conversationnel reposant sur une intelligence artificielle générative, de type Wikit ou équivalent.

La solution sera choisie et fournie par la Communauté d'agglomération. Sa fourniture et son abonnement sont exclus du présent marché.

L'assistant devra être directement intégré au moteur de recherche du portail afin de proposer aux usagers des réponses claires et pertinentes, accompagnées de liens vers les pages sources. Cette fonctionnalité complètera les résultats de recherche traditionnels, sans s'y substituer.

L'assistant devra également être accessible sous la forme d'un widget conversationnel et permettre notamment de :

- Répondre aux questions des usagers ;
- Orienter vers les démarches, équipements et services ;
- Retrouver des documents et formulaires ;
- Proposer des contenus complémentaires.

Le titulaire devra garantir une intégration accessible, sécurisée et conforme au RGPD ainsi qu'aux obligations applicables du règlement européen sur l'intelligence artificielle (AI Act), notamment en matière de transparence envers les usagers.

L'intégration reposera sur des API ou mécanismes documentés et devra permettre le remplacement ou la désactivation de l'assistant sans affecter le fonctionnement du portail.

Le candidat précisera les modalités techniques d'intégration et les éventuels prérequis dans son offre.

4.9 Cartographie

Le portail devra permettre l'intégration de cartes interactives.

Il devra notamment être compatible avec les outils SIG utilisés par la collectivité.

Les fonctionnalités attendues sont notamment :

- Intégration OpenStreetMap ;
- Intégration ArcGIS ou solution équivalente ;
- Affichage de couches cartographiques ;
- Géolocalisation ;
- Calcul d'itinéraire ;
- Filtres.

Le portail devra pouvoir intégrer simplement des cartes développées par les services de la collectivité.

4.10 Publications

Le portail intégrera un kiosque documentaire permettant la consultation et le téléchargement des publications.

Il devra notamment permettre :

- Classement par thème ;
- Classement chronologique ;
- Moteur de recherche ;
- Affichage PDF ;
- Intégration de liseuses numériques ;
- Téléchargement.

4.11 Newsletters

Le portail devra intégrer une solution de gestion des newsletters ou permettre son interfaçage avec une solution spécialisée retenue par la collectivité.

L'objectif est de permettre à la Direction de la communication de diffuser facilement des informations ciblées auprès des différents publics.

4.11.1 Gestion des abonnements

La solution devra permettre :

- L'inscription et le désabonnement en ligne ;
- La gestion du consentement conformément au RGPD ;
- La confirmation de l'inscription (double opt-in souhaité) ;
- La gestion de plusieurs listes de diffusion ;
- La modification des préférences de l'abonné.

4.11.2 Segmentation

La solution devra permettre la création de listes de diffusion selon différents critères.

À titre indicatif :

- Habitants ;
- Entreprises ;
- Associations ;
- Élus ;
- Partenaires ;
- Agents ;
- Abonnés aux piscines ;
- Abonnés aux médiathèques ;
- Abonnés aux actualités économiques ;
- Abonnés aux alertes.

La création de nouvelles listes devra être possible sans développement.

4.11.3 Création des newsletters

Le titulaire proposera un éditeur permettant :

- La création de modèles graphiques ;
- La réutilisation automatique des actualités du portail ;
- L'insertion de blocs éditoriaux ;
- L'intégration d'images ;
- L'ajout de boutons d'appel à l'action ;
- La prévisualisation sur ordinateur et smartphone ;
- La programmation des envois ;
- Les tests avant diffusion.

Le design devra être cohérent avec l'identité graphique du portail.

4.11.4 Statistiques

La solution devra permettre de suivre notamment :

- Le nombre d'abonnés ;
- Les nouveaux abonnements ;
- Les désabonnements ;
- Le taux d'ouverture ;
- Le taux de clic ;
- Les contenus les plus consultés ;
- Les erreurs de distribution.

Ces statistiques devront être accessibles directement par les administrateurs.

4.11.5 Interopérabilité

La solution devra permettre l'interfaçage avec une plateforme d'e-mailing spécialisée, si la collectivité le souhaite.

Le titulaire précisera les connecteurs disponibles avec les principales solutions du marché (Brevo, Mailchimp, Mailjet, Sarbacane, etc.) ou proposera une solution intégrée offrant un niveau de service équivalent.

4.12 Réseaux sociaux

Le portail devra faciliter la diffusion des contenus sur les réseaux sociaux.

Le titulaire proposera des mécanismes permettant :

- Le partage ;
- Les métadonnées OpenGraph ;
- Les cartes X (Twitter Cards) ;
- Les aperçus optimisés.

Le portail ne devra pas dépendre de widgets externes susceptibles de dégrader les performances.

4.13 Open Data

Le portail devra permettre par la suite l'intégration et la valorisation d'une plateforme Open Data externe de type Huwise ou équivalent. La fourniture d'une nouvelle plateforme Open Data n'est pas comprise dans le présent marché.

Le titulaire assurera l'interfaçage et l'intégration graphique et fonctionnelle de la solution retenue par la collectivité, dans la limite des fonctionnalités et interfaces effectivement proposées par celle-ci.

L'intégration devra permettre, selon les capacités de la plateforme externe : consultation, recherche et filtrage des jeux de données, affichage de tableaux ou cartes, téléchargement, consultation des métadonnées et accès aux API.

Les données resteront administrées dans la plateforme Open Data. Le titulaire privilégiera des API documentées et évitera la double saisie. Il précisera les dépendances, limites et prérequis techniques de son interfaçage.

4.14 Alertes et communication de crise

Le portail devra permettre la diffusion immédiate d'informations prioritaires.

Le système devra notamment permettre :

- L'affichage d'une bannière d'alerte ou d'un pop-up ;
- Plusieurs niveaux de priorité ;
- La programmation ;
- La fin automatique de publication ;
- Des liens vers des contenus dédiés.

Ce dispositif devra pouvoir être utilisé notamment lors :

- D'épisodes météorologiques ;
- De fermetures exceptionnelles ;

- De perturbations des transports ;
- De travaux ;
- D'événements exceptionnels.

4.15 Statistiques

Le portail devra intégrer un tableau de bord permettant de suivre :

- Fréquentation ;
- Parcours utilisateurs ;
- Recherches ;
- Formulaires ;
- Téléchargements ;
- Consultation des équipements ;
- Performance des contenus.

Les outils retenus devront respecter les exigences réglementaires relatives à la protection des données personnelles.

4.15.1 Suivi statistique des demandes usagers

Le tableau de bord devra permettre, pour les demandes reçues par les formulaires du portail, de consulter le volume de demandes par période, type, service destinataire et statut, ainsi que les délais de traitement lorsque ces informations sont disponibles.

Les indicateurs devront être filtrables et exportables dans un format exploitable. Les accès aux statistiques et aux données individuelles devront être différenciés selon les habilitations.

4.16 Administration

Le back-office devra être conçu pour permettre une administration simple.

Les administrateurs devront notamment disposer :

- D'une médiathèque ;
- D'un système de validation ;
- D'un historique des versions ;
- D'une planification ;
- D'une recherche des contenus ;
- D'un tableau de bord.

Les contributeurs ne devront accéder qu'aux fonctionnalités correspondant à leur profil.

4.17 Interopérabilité

Le portail devra permettre son interfaçage et des connecteurs avec les outils existants ou futurs de la collectivité.

À titre indicatif :

- Wikit ;
- Esabora ;
- SIG ;
- Plateformes de formulaires ;
- Agenda ;
- Plateformes de réservation ;
- Outils statistiques ;
- Solutions de newsletters ;
- Applications métiers.

Le titulaire privilégiera une architecture fondée sur des API documentées.

4.18 Évolutivité

Le portail devra pouvoir évoluer pendant toute la durée du marché sans remise en cause de son architecture.

Le titulaire privilégiera :

- Les composants réutilisables ;
- Les développements modulaires ;
- Les standards ouverts ;
- Les modules maintenus par leur communauté.

CHAPITRE 5 – ARCHITECTURE TECHNIQUE, HÉBERGEMENT, SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ

5.1 Principes généraux

Le titulaire proposera une architecture technique robuste, évolutive et documentée, permettant d'assurer la pérennité du portail numérique pendant toute la durée du marché.

La solution devra privilégier les standards ouverts, les composants largement diffusés et les architectures modulaires afin de faciliter les évolutions futures, la maintenance et la réversibilité.

L'ensemble des développements réalisés devra respecter les bonnes pratiques de développement sécurisé (*Secure by Design*) et les recommandations des organismes de référence.

Le titulaire décrira précisément l'architecture proposée, les composants logiciels utilisés, leurs versions, leurs cycles de maintenance ainsi que les modalités de mise à jour.

5.2 CMS

Le portail reposera sur un **CMS Open Source** largement diffusé, bénéficiant d'une communauté active, d'une feuille de route pérenne et d'un support de sécurité régulier.

Le titulaire privilégiera **Drupal 11** ou une solution équivalente répondant aux exigences fonctionnelles et techniques du présent marché.

Le CMS devra notamment permettre :

- Une administration intuitive ;
- Une gestion fine des droits utilisateurs ;
- Des workflows éditoriaux ;
- Une gestion avancée des médias ;
- Une gestion multilingue si nécessaire ;
- Une architecture modulaire ;
- Une montée de version sans refonte complète.

Le recours à des développements spécifiques devra être limité aux seuls besoins ne pouvant être couverts par les fonctionnalités natives ou par des modules Open Source maintenus.

5.3 Architecture applicative

Le portail devra être conçu selon une architecture modulaire permettant l'ajout ou le remplacement de composants sans remise en cause de l'ensemble de la plateforme.

Le titulaire privilégiera une approche **API First**, garantissant l'interopérabilité avec les applications existantes et futures de la collectivité.

Les API devront être documentées et sécurisées.

La solution devra pouvoir dialoguer avec des applications tierces sans développement lourd.

5.4 Interopérabilité

Le portail devra permettre l'échange de données avec les outils de la collectivité.

À titre indicatif, la solution devra pouvoir être interfacée avec :

- L'assistant conversationnel Wikit ;
- Les outils SIG ;
- Les solutions de formulaires ;
- Les outils de newsletter ;
- Les applications de réservation ;
- Les plateformes Open Data ;
- Les solutions statistiques ;
- Les annuaires d'authentification.

Le titulaire privilégiera les échanges via API REST ou tout autre standard ouvert reconnu.

5.5 Performances

Le titulaire s'engage à proposer une plateforme garantissant un excellent niveau de performance.

À ce titre, la solution devra notamment :

- Optimiser le temps de chargement des pages ;
- Limiter le poids des ressources ;

- Mettre en œuvre des mécanismes de cache ;
- Optimiser les images ;
- Utiliser le chargement différé (*lazy loading*) lorsque cela est pertinent.

Les performances devront être suivies pendant toute la durée du marché.

Le titulaire présentera les indicateurs retenus.

À titre indicatif, la collectivité souhaite atteindre un niveau de performance compatible avec les recommandations **Core Web Vitals**.

5.6 Référencement naturel (SEO)

Le portail devra intégrer nativement les bonnes pratiques de référencement naturel.

Il devra notamment permettre :

- La personnalisation des balises de titre ;
- La gestion des métadonnées ;
- La génération automatique des sitemaps XML ;
- La gestion des URL lisibles ;
- Les redirections permanentes ;
- Les données structurées (Schema.org) ;
- Les balises Open Graph ;
- Les fichiers robots.txt.

Le titulaire veillera à préserver le référencement du portail lors de la migration.

5.7 Hébergement

Le titulaire assurera l'hébergement du portail pendant toute la durée du marché.

L'hébergement devra être localisé au sein de l'Union européenne.

L'infrastructure devra garantir :

- Une haute disponibilité ;
- Une redondance des composants critiques ;
- Des sauvegardes quotidiennes ;
- Un plan de reprise d'activité (PRA) ;
- Un plan de continuité d'activité (PCA) ;
- Une supervision permanente.

Le titulaire précisera les engagements de disponibilité proposés.

5.8 Sécurité

Le titulaire mettra en œuvre une politique de sécurité conforme aux bonnes pratiques actuelles.

La solution devra notamment prévoir :

- Chiffrement des échanges HTTPS ;
- Authentification forte pour les administrateurs ;
- Gestion fine des droits ;
- Journalisation des actions ;
- Protection contre les attaques courantes (OWASP Top 10) ;
- Protection contre les attaques par déni de service lorsque cela est pertinent ;
- Mises à jour de sécurité régulières.

Les correctifs critiques devront être appliqués dans les meilleurs délais.

5.9 Protection des données

Le titulaire veillera au respect des dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

À ce titre, il devra notamment :

- Limiter la collecte des données personnelles ;
- Garantir la sécurité des traitements ;
- Assurer la traçabilité des traitements ;
- Documenter les traitements réalisés ;
- Accompagner la collectivité dans la gestion des demandes relatives aux droits des personnes.

Les données personnelles ne pourront être utilisées à d'autres fins que celles prévues par le marché.

5.10 Accessibilité

Le portail devra être conforme au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) en vigueur.

Le titulaire réalisera les développements selon une démarche Accessibilité by Design.

Avant la mise en production, un audit complet sera réalisé.

Le titulaire remettra :

- La déclaration d'accessibilité ;
- Le schéma pluriannuel si nécessaire ;
- Les éléments permettant à la collectivité d'assurer le suivi de la conformité.

5.11 Sobriété numérique

Le portail devra être conçu conformément aux principes du Référentiel Général d'Écoconception des Services Numériques (RGESN).

Le titulaire mettra notamment en œuvre :

- L'optimisation des médias ;
- La limitation des scripts inutiles ;
- L'optimisation des feuilles de style ;

- La mutualisation des composants ;
- La réduction du poids des pages.

Les arbitrages entre performance, accessibilité et sobriété devront être explicités.

5.12 Continuité de service

Le portail devra assurer une disponibilité élevée.

Le titulaire précisera :

- Les engagements de disponibilité ;
- Les modalités de supervision ;
- Les procédures d'alerte ;
- Les procédures de restauration ;
- Les délais de rétablissement.

Les interruptions programmées devront être annoncées à la collectivité.

5.13 Sauvegardes

Le titulaire mettra en œuvre une politique de sauvegarde adaptée.

Les sauvegardes devront notamment porter sur :

- Les bases de données ;
- Les contenus ;
- Les médias ;
- Les configurations ;
- Les développements spécifiques.

Le titulaire précisera :

- La fréquence ;
- La durée de conservation ;
- Les modalités de restauration.

5.14 Journalisation

La solution devra conserver une journalisation des principales opérations d'administration.

Les journaux devront permettre notamment :

- L'identification des connexions ;
- Le suivi des publications ;
- Le suivi des modifications ;
- L'identification des incidents.

5.15 Réversibilité technique

Le titulaire garantira la complète réversibilité de la solution.

À l'issue du marché, la collectivité devra pouvoir récupérer :

- Les contenus ;
- Les médias ;
- Les bases de données ;
- Les développements spécifiques ;
- Les documentations ;
- Les configurations.

Aucun verrou technique ne devra empêcher le changement de prestataire.

Le titulaire accompagnera la collectivité pendant la phase de réversibilité.

5.16 Évolutivité

Le portail devra pouvoir évoluer pendant toute la durée du marché.

Le titulaire privilégiera :

- Les composants Open Source maintenus ;
- Les développements documentés ;
- Les standards ouverts ;
- Les API documentées.

Toute évolution devra pouvoir être réalisée sans remise en cause de l'architecture générale.

5.17 Exigences minimales de qualité

Le titulaire devra démontrer que la solution proposée répond aux exigences suivantes :

Domaine	Exigence minimale
CMS	Open Source, maintenu, pérenne
Architecture	Modulaire et API First
Hébergement	Union européenne
Sécurité	HTTPS, MFA administrateurs, journalisation
Performance	Conforme aux bonnes pratiques Core Web Vitals
Accessibilité	Conformité RGAA
Sobriété numérique	Prise en compte du RGESN
Interopérabilité	API documentées
Réversibilité	Garantie contractuellement

